

INFORME MENSUAL DE (PQRSDF)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



Secretaria
General

Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf

Periodo: Septiembre 2024

Dumek José Turbay Paz
Alcalde Mayor Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

María Patricia Porras Mendoza
Secretaria General

César Augusto Fuentes Díaz
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

Judith Carballo Mass
Asesor Externo Gestión de PQRSDf

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Secretaría General
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Septiembre de 2024



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



Contenido

1. Introducción.....	4
2. Glosario	5
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos	7
4. Alcance.....	7
5. Responsabilidades.....	7
6. Normatividad	8
7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF	9
7.1 Acumulado de peticiones registradas	9
7.2 Participación por tipo de requirente	10
7.3 Canales de interacción.....	11
7.4 Tipología de las radicaciones.....	12
7.4.1 Requerimientos de los entes de control.....	15
7.5 Peticiones trasladadas al competente	16
7.6 Quejas y Reclamos presentados	17
8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023.....	18
9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en septiembre del 2024 en SIGOB.....	19
10. Percepción y satisfacción ciudadana	25
10.1. Ficha técnica	26
10.2. Conceptos de la encuesta	27
10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	28
11. Conclusiones.....	34



1. Introducción

La misión primordial de la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General es el cumplimiento de un deber esencial del Estado: la atención a los ciudadanos. Por ello, su labor se centra en ofrecer un servicio de calidad a través del proceso de Servicio al Ciudadano, destinado a gestionar y dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de interés. La diversidad de canales de atención disponibles tales como página web, correo electrónico, atención telefónica y la ventanilla de atención presencial, permiten establecer espacios de comunicación efectiva, con el objetivo de mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y los servicios proporcionados por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del **1 al 30 de septiembre de 2024**. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de transparencia y rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1395 de 2023, así como la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.



2. Glosario

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393.

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Chat Institucional, Sistema PQRSDF y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.

Canales de Atención: son los diferentes canales que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393, Chat Institucional, Sistema PQRSDF y Correo Electrónico.

Ciudadano: es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución de estas.

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Generar un informe detallado que documente y evalúe todas las interacciones recibidas por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias durante septiembre de 2024 a través de sus canales de comunicación designados para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF).

3.2. Objetivos específicos

- Elaborar un informe que muestre la distribución del número de PQRSDF clasificadas según las diferentes modalidades de petición.
- Generar un informe mensual que detalle el número de PQRSDF ingresadas en cada modalidad de petición durante el período considerado.
- Elaborar un informe que identifique el número mensual de solicitudes de acceso a la información, especificando el medio de ingreso de cada solicitud.

4. Alcance

Este informe contempla un análisis de las diferentes PQRSDF que se tramitaron en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, que ingresaron por los diferentes canales de comunicación dispuestos para la recepción, para el mes de septiembre del año 2024.

5. Responsabilidades

La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, es responsable de recibir y clasificar las PQRSDF que ingresan a través de los diversos canales de comunicación, así como de asignarlas a la dependencia competente para su respuesta.

En cada una de las Secretarías y dependencias, existe un funcionario enlace encargado de hacer seguimiento a las PQRSDF según su naturaleza y asignarlas al funcionario responsable de dar respuesta.



6. Normatividad

Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 2166 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y las proveniente de terceros países.

Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo que establece tiempos de respuesta, tipos de peticiones y otros aspectos relevantes en el trámite de las PQRS.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos Personales.

Ley 1712 de 2014. El objeto de la presente leyes regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1395 de 2023. Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., y se dictan otras disposiciones.



7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF

Con el propósito de impulsar una administración pública más eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, llevó a cabo un exhaustivo proceso de revisión y análisis de las comunicaciones recibidas a través del Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia del mes de septiembre de 2024.

Este informe tiene como finalidad presentar los resultados de dicho proceso, proporcionando una visión detallada de las principales tendencias identificadas a partir de las comunicaciones recibidas y las acciones emprendidas por el Distrito de Cartagena de Indias para abordarlas de manera eficiente y efectiva.

A través de un análisis minucioso de las PQRSDF recibidas, buscamos continuar mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por el Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C., fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en su gobierno local.

En total, se recibieron **15.223** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

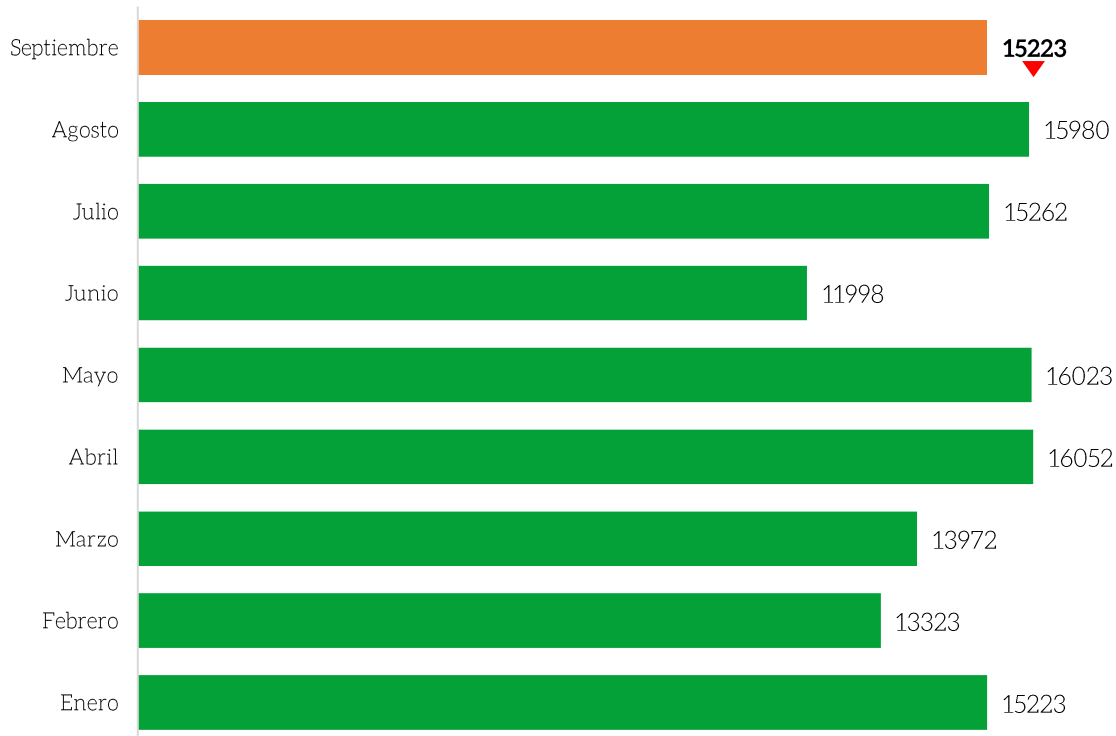
Del total de comunicaciones recibidas, **7.857** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

7.1 Acumulado de peticiónes registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra el total de peticiónes registradas mes a mes por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Esto incluye aquellas presentadas directamente por la ciudadanía y remitidas a la entidad a través de los canales establecidos para tal fin.



Grafica 1. Totalidad de PQRSDf registradas en SIGOB



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

La Gráfica 1 muestra el comportamiento de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2024, con un total de 11.367, 13.323, 13.972, 16.052, 16.023, 11.998, 15.262, 15.980 y 15.223 radicaciones en los meses que van corrido del año, con un acumulado de **129.200** radicaciones durante el 2024, teniendo una disminución aumento en el último mes de 757 radicaciones.

7.2 Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) en el mes de septiembre de 2024, 10.138 corresponden a personas naturales es decir el 66,6% del total de radicaciones del mes y 5085 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 33,4%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.




Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	5.085	33,4%
Persona natural	10.138	66,6%
Total general	15.223	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)-Elaboración propia

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 15.223 peticiones totales, 9.928 corresponden al sexo femenino, representando el 65,2%, mientras que 5.295 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 34,8%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	9.928	65,2%
Masculino 	5.295	34,8%
Total general	15.223	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

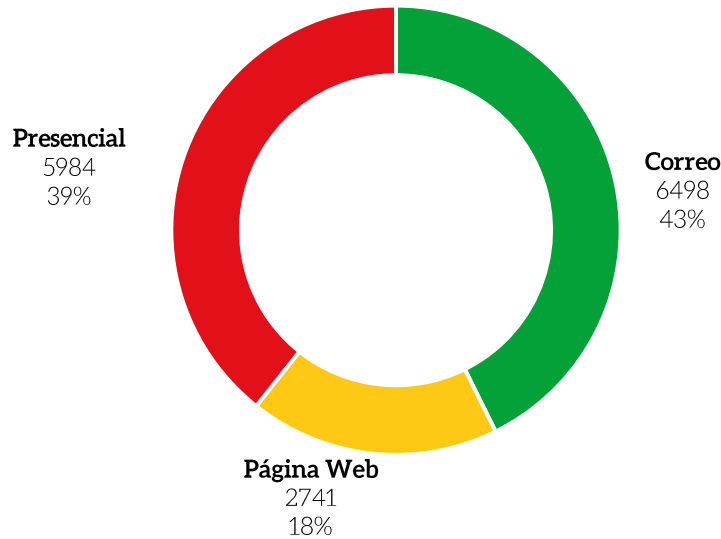
7.3 Canales de interacción

En esta sección se detalla el total de peticiones registradas por la entidad, clasificadas según el canal de ingreso. Se especifica el uso de los canales de recepción internos de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias por parte de la ciudadanía, detalladas en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.

De las 15.223 comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, **7.857** se consideran PQRSDF, de acuerdo con las tipologías registradas en el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia. Estas tipologías se detallan en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción – septiembre de 2024



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha establecido varios canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones. En septiembre de 2024, se observa que el 39% de las solicitudes fueron recibidas a través del canal presencial, con un total de 5.984 radicaciones. Por otro lado, se recibieron 6.498 radicaciones mediante correo electrónico, lo que representa el 43% del total. Finalmente, a través de la página web se registraron 2.741 radicaciones, representando el 18% del total del mes.

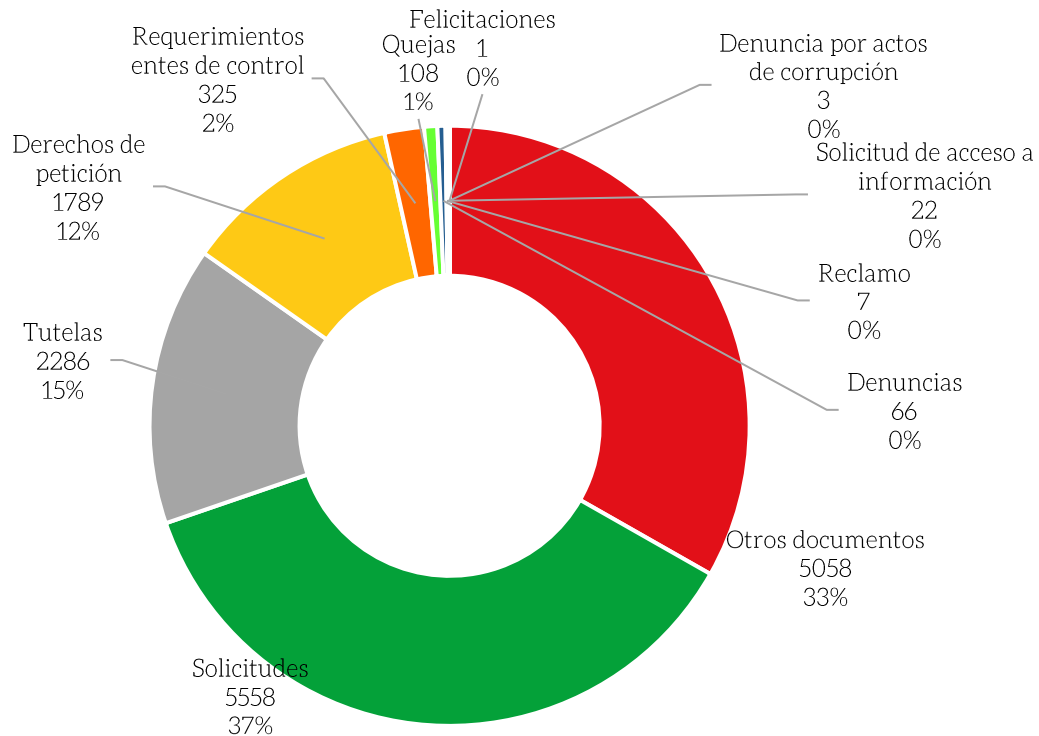
Durante el mes de septiembre, no se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas en la Administración Distrital debido a un proceso de mejora en los equipos tecnológicos. Esta actualización permitirá transferir las llamadas de manera eficiente a cada una de las dependencias, optimizando así la atención al ciudadano.

7.4 Tipología de las radicaciones

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición, no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en la sección traslados o respuestas



Grafica 3. Tipología de las radicales - septiembre de 2024



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

El análisis de los radicados del mes de septiembre de 2024 muestra la siguiente distribución: el 37% de las solicitudes correspondieron a la tipología de "Solicitudes" con un total de 5.558 radicaciones, además, ingresaron 5.058 peticiones bajo la tipología "Otros documentos" (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), lo que representa el 33% del total.

Las radicaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.286, equivalente al 15% del total. Se presentaron 1.789 Derechos de petición, lo que representa el 12%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 2%, con 325 radicaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 108 quejas que representan el 1% de las peticiones radicadas, 7 reclamos con una participación del 0.07% de lo radicado y 66 denuncias que representan 0,4%. Finalmente, 22 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0.1%, 3 denuncias actos de corrupción representando en un 0.02% y 1 felicitación que representan el 0.01% de los radicados del mes de septiembre. Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.



Tabla 3. Tipología de las raditaciones del mes de septiembre

Tipología	Peticiones	% de Participación
Solicitud	5558	37%
Otros documentos	5058	33%
Tutelas	2286	15%
Derecho de petición	1789	12%
Entes de control	325	2%
Quejas	108	1%
Denuncia	66	0%
Solicitud de acceso a la información	22	0%
Reclamo	7	0%
Denuncias por actos de corrupción	3	0%
Felicitación	1	0%
Total general	15980	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

En la Tabla 4 se muestra discriminado por cada área responsable.

Tabla 4. Tipología de raditaciones por dependencias

Área responsable	Solicitud	Otros documentos	Tutelas	Derecho de petición	Entes de control	Quejas	Denuncia	Solicitud de acceso a la información	Reclamo	Denuncias por actos de corrupción	Felicitación	Total general
Secretaría de Hacienda Distrital	1492	1769	206	346	22	1	0	9	0	0	0	3845
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	964	339	647	1025	44	12	0	0	2	0	0	3033
Oficina Asesora Jurídica	284	432	949	77	106	2	8	3		1		1862
Secretaría de Planeación Distrital		237	19	51	11	1	3	3	0	0	0	1504
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	340	239	159	18	18	33	3	1	3	0	0	814
Establecimiento Público Ambiental - EPA	16	696	13	23	10	8	11	0	0	0	0	777
Secretaría General	327	288	15	70	32	12	10	3	0	2	0	759
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	161	178	91	28	30	18	13	2	1			522
Fondo Territorial de Pensiones	129	152	4	18	1							304
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	79	94	33	9	5	1		1				222
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	69	81	6	9	8	1					1	175
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	106	34	3	14	1	2	13		1			174
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	91	52	11	13	2							169
Secretaría de Educación Distrital	32	55	57	12	5	2	1					164
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	11	121	21	3	5	1	0	0	0	0	0	162
Secretaría de Infraestructura	47	58	7	24	7	2						145



Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	59	57	6	13	3	1							139
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	69	31	9	4	2								115
Despacho Alcalde	38	48		3	1								90
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	16	12	9	4	1								42
Corvivienda	9	15	2	5	2								33
Secretaría de Turismo	7	10		3		3							23
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	2	7	5	7		1							22
Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	16		1									22
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2	5	1		8	4	2						22
TransCaribe S.A.	1	1	7	3		2	1						15
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	6	4	1	2		1	1						15
Renta Ciudadana	6	8											14
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	4	7											11
Escuela Taller de Cartagena de Indias	2		4		1								7
DistriSeguridad	2	3		2									7
Oficina Asesora de Informática		5											5
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa				2									2
Oficina Asesora de Control Interno		2											2
Oficina Asesora de Protocolo	1	1											2
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	1		1										2
Oficina Asesores de Despacho		1											1
Corporación de Turismo de Cartagena	1												1
Total	5558	5058	2286	1789	325	108	66	22	7	3	1	15223	

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 3 "Tipología de las radicaciones", se registraron 325 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 5 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contaduría	Contraloría	Defensoría del pueblo	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general	% de Participación
Oficina Asesora Jurídica		32	7	14	4	49	106	32,6
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		2	3	4	4	17	30	9,2
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT		3		12	1	9	25	7,7
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		5		1	7	5	18	5,5
Dirección de Talento Humano		2		6	3	6	17	5,2
Secretaría de Hacienda Distrital		8				5	13	4,0
Secretaría de Planeación Distrital				2	2	7	11	3,4



Dirección Administrativa y Financiera - DATT			1	1	2	7	11	3,4
Secretaría de Participación y Desarrollo Social		1			2	5	8	2,5
Oficina Asesora de Control Disciplinario				1		7	8	2,5
Secretaría General		6				1	7	2,2
Secretaría de Infraestructura		3	1		2	1	7	2,2
Servicios Públicos			1	1	2	2	6	1,8
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte		1		1	1	2	5	1,5
Dirección Jurídica - DATT		1		2	1	1	5	1,5
Oficina Asesora Jurídica - EPA				1		4	5	1,5
Secretaría de Educación Distrital		1			1	3	5	1,5
Establecimiento Público Ambiental - EPA		1				3	4	1,2
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía		1			1	1	3	0,9
Dirección de Contabilidad	3						3	0,9
Dirección Operativa - DATT				2		1	3	0,9
Cobranzas-Impuestos Distritales		1		1	1		3	0,9
Tesorería		1		1		1	3	0,9
División de Patrimonio Cultural IPCC				1		1	2	0,6
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística					1	1	2	0,6
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC		1				1	2	0,6
Corvivienda						2	2	0,6
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres					1	1	2	0,6
Dirección de Apoyo Logístico					2		2	0,6
Departamento Administrativo de Valorización Distrital						1	1	0,3
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA						1	1	0,3
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM			1				1	0,3
Oficina Jurídica IPCC					1		1	0,3
Despacho Alcalde			1				1	0,3
Fondo Territorial de Pensiones						1	1	0,3
Escuela Taller de Cartagena de Indias						1	1	0,3
Total general	3	70	15	51	39	147	325	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

7.5 Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se llevaron a cabo un total de 30 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron necesarios debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con temas administrados por otras entidades. Dichas solicitudes fueron registradas por ciudadanos a través de la página web y estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. En su mayoría, la correspondencia fue direccionada desde la oficina Jurídica hacia otras entidades.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:



Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	8	26%
Oficina Asesora Jurídica	6	20%
Dirección de Talento Humano	4	13%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	10%
Tesorería	2	6%
Secretaría de Planeación Distrital	1	3%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1	3%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	3%
Subdirección de Fiscalización	1	3%
Dirección de Apoyo Logístico	1	3%
Secretaría de Infraestructura	1	3%
Oficina de Transparencia	1	3%
Total general	30	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de septiembre se registraron un total de 108 quejas. Destacan entre ellos los relacionados con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS) con un total de 33 quejas y reclamos con 3. En la Tabla 7 se detallan las quejas dependencia registrados durante el mes de septiembre de 2024.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	33	30,56%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	18	16,67%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	11	10,19%
Servicios Públicos	10	9,26%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	7	6,48%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	4	3,70%
Secretaría de Turismo	3	2,78%
Secretaría de Infraestructura	2	1,85%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	2	1,85%
Secretaría de Educación Distrital	2	1,85%
Oficina Asesora Jurídica	2	1,85%
Transcaribe S.A.	2	1,85%
Sisben	1	0,93%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1	0,93%
Dirección de Apoyo Logístico	1	0,93%
Dirección de Impuestos	1	0,93%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,93%
Dirección de Talento Humano	1	0,93%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	1	0,93%



Dirección Operativa - DATT	1	0,93%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	1	0,93%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0,93%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1	0,93%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	0,93%
Total general	108	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

Durante el periodo analizado, en el mes de septiembre se registraron un total de 7 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS con 3 reclamos que corresponde al 42,86% y el Departamento administrativo de tránsito y transporte - DATT con 2 reclamos registrados (28,57%). En la Tabla 8 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de septiembre de 2024.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	42,86%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2	28,57%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	14,29%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	14,29%
Total general	7	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2023

El siguiente informe se generó a partir de una consulta realizada en el aplicativo SIGOB, utilizando la condición "En gestión" y abarcando el período desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre a corte del 1 de octubre del 2024. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo del Sistema de Gobernabilidad Democrática (SIGOB), sin importar si se trata de copias. Una correspondencia en copia es aquella que el SIGOB interpreta como necesitada de respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja contiene dicha copia. Por lo tanto, dicha correspondencia se incluye al generar un informe, incluso si una de las copias ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.



Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2023

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84401	9,46	2031	0,23	86432	9,7
2017	86847	9,74	4660	0,52	91507	10,3
2018	101685	11,40	7852	0,88	109537	12,3
2019	112810	12,65	11041	1,24	123851	13,9
2020	69805	7,83	4494	0,50	74299	8,3
2021	117899	13,22	4052	0,45	121951	13,7
2022	123198	13,81	6295	0,71	129493	14,5
2023	140301	15,73	14417	1,62	154718	17,3
Total general	836946	93,85	54842	7,08	891788	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra subdirección del EPA con un total 4.373 correspondencias sin cerrar , le sigue la Secretaria de Hacienda con 3.881 pendientes de cierre. En la base de datos anexa a este informe se podrá ver en detalle cada una de las dependencias.

La causa más relevante es el mal uso de la herramienta SIGOB, ya que algunas respuestas se proporcionan a través de canales no autorizados o no se realiza el cierre formal en la herramienta.

Este informe constituye una alerta temprana para los líderes de los procesos, instándoles a utilizar estos datos estadísticos para orientar a sus equipos de trabajo hacia la meta de proporcionar respuestas dentro de los parámetros legales. Además, se destaca la importancia de justificar los casos que, debido a su naturaleza legal o procedimental, no puedan ser respondidos dentro del plazo establecido por la ley.

9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en septiembre del 2024 en SIGOB

El siguiente informe corresponde a una consulta realizada en el aplicativo SIGOB con la condición "En gestión", abarcando el periodo del 1 de septiembre al 30 de septiembre de 2024, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.



Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo SIGOB, independientemente de si se trata de copias. Una correspondencia en copia es aquella que el SIGOB interpreta como necesitada de respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja contiene dicha copia. Por lo tanto, dicha correspondencia se incluye al generar un informe, incluso si una de las copias ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.

Tabla 10. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de septiembre 2024

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1036	6,81%	1071	7,04%	2107	13,84%
Oficina Asesora Jurídica	1382	9,08%	480	3,15%	1862	12,23%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1282	8,42%	205	1,35%	1487	9,77%
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	839	5,51%	192	1,26%	1031	6,77%
Sisben	779	5,12%	141	0,93%	920	6,04%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	440	2,89%	293	1,92%	733	4,82%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	414	2,72%	108	0,71%	522	3,43%
Industria y Comercio	245	1,61%	268	1,76%	513	3,37%
Secretaría de Planeación Distrital	386	2,54%	118	0,78%	504	3,31%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	328	2,15%	124	0,81%	452	2,97%
Dirección de Talento Humano	293	1,92%	158	1,04%	451	2,96%
Dirección Jurídica - DATT	257	1,69%	140	0,92%	397	2,61%
Tesorería	217	1,43%	124	0,81%	341	2,24%
Secretaría de Hacienda Distrital	192	1,26%	113	0,74%	305	2,00%
Fondo Territorial de Pensiones	196	1,29%	108	0,71%	304	2,00%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	171	1,12%	51	0,34%	222	1,46%
Dirección de Impuestos	147	0,97%	63	0,41%	210	1,38%
Subdirección de Fiscalización	159	1,04%	31	0,20%	190	1,25%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	96	0,63%	79	0,52%	175	1,15%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	146	0,96%	28	0,18%	174	1,14%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	79	0,52%	90	0,59%	169	1,11%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	118	0,78%	46	0,30%	164	1,08%
Secretaría de Educación Distrital	128	0,84%	36	0,24%	164	1,08%
Servicios Públicos	106	0,70%	47	0,31%	153	1,01%
Secretaría de Infraestructura	123	0,81%	22	0,14%	145	0,95%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	76	0,50%	63	0,41%	139	0,91%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	103	0,68%	13	0,09%	116	0,76%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	88	0,58%	27	0,18%	115	0,76%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	81	0,53%	26	0,17%	107	0,70%
Dirección Operativa - DATT	100	0,66%		0,00%	100	0,66%
Despacho Alcalde	60	0,39%	30	0,20%	90	0,59%
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	9	0,06%	71	0,47%	80	0,53%
División de Control Urbano	77	0,51%	3	0,02%	80	0,53%
Dirección de Apoyo Logístico	42	0,28%	19	0,12%	61	0,40%
Cobro Persuasivo	52	0,34%		0,00%	52	0,34%



Secretaría General	36	0,24%	6	0,04%	42	0,28%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	23	0,15%	19	0,12%	42	0,28%
Impuesto Predial	21	0,14%	20	0,13%	41	0,27%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	31	0,20%	3	0,02%	34	0,22%
Corvivienda	3	0,02%	30	0,20%	33	0,22%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	24	0,16%	5	0,03%	29	0,19%
Secretaría de Turismo	14	0,09%	9	0,06%	23	0,15%
División de Patrimonio Cultural IPCC	18	0,12%	5	0,03%	23	0,15%
Oficina Jurídica IPCC	22	0,14%		0,00%	22	0,14%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	12	0,08%	10	0,07%	22	0,14%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	16	0,11%	6	0,04%	22	0,14%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	19	0,12%	3	0,02%	22	0,14%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	11	0,07%	10	0,07%	21	0,14%
División Sistemas Impuestos	6	0,04%	15	0,10%	21	0,14%
Administración Mercado	20	0,13%		0,00%	20	0,13%
Dirección de Contabilidad		0,00%	18	0,12%	18	0,12%
Oficina de Transparencia	10	0,07%	5	0,03%	15	0,10%
TransCaribe S.A.	14	0,09%	1	0,01%	15	0,10%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	10	0,07%	5	0,03%	15	0,10%
Renta Ciudadana	13	0,09%	1	0,01%	14	0,09%
Matriculas - DATT	14	0,09%		0,00%	14	0,09%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	4	0,03%	8	0,05%	12	0,08%
Archivo Central	11	0,07%	1	0,01%	12	0,08%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	2	0,01%	9	0,06%	11	0,07%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	7	0,05%		0,00%	7	0,05%
DistriSeguridad	3	0,02%	4	0,03%	7	0,05%
Oficina de Cooperación Internacional	3	0,02%	2	0,01%	5	0,03%
Oficina Asesora de Informática	4	0,03%	1	0,01%	5	0,03%
Jurídica - DATT	2	0,01%	2	0,01%	4	0,03%
Oficina Asesora Planeación - EPA	2	0,01%	2	0,01%	4	0,03%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Oficina Asesora de Protocolo		0,00%	2	0,01%	2	0,01%
Oficina Asesora de Control Interno	2	0,01%		0,00%	2	0,01%
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Dirección de Presupuesto	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Oficina Asesores de Despacho	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Total general	10633	69,85%	4590	30,15%	15223	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 30,15% de las solicitudes recibidas en el mes de septiembre han sido gestionadas, lo que equivale a 4.590 radicaciones. Sin embargo, 10.633 radicaciones, lo que representa el 69,85% del total del mes de septiembre.

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2024. La cantidad anual de correspondencias sin cierre representa una cifra elevada, lo que constituye una



alerta para el Distrito de Cartagena de Indias sobre el manejo que los servidores públicos y/o contratistas están dando al SIGOB.

Tabla 11. Documentación acumulada en gestión del año 2024 por dependencias

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	9894	23,25%
Oficina Asesora Jurídica	3718	8,74%
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	2258	5,31%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2076	4,88%
Cobranzas-Impuestos Distritales	1663	3,91%
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1466	3,44%
Jurídica - DATT	1397	3,28%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1165	2,74%
Subdirección de Fiscalización	1149	2,70%
Sisben	789	1,85%
Dirección de Talento Humano	774	1,82%
Estratificación	766	1,80%
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	724	1,70%
Dirección Operativa - DATT	713	1,68%
Cobro Coactivo-DATT	658	1,55%
Secretaría de Infraestructura	593	1,39%
Dirección Jurídica - DATT	510	1,20%
Secretaría de Educación Distrital	486	1,14%
Oficina Asesora Jurídica - EPA	477	1,12%
Tesorería	470	1,10%
Oficina Jurídica IPCC	439	1,03%
Secretaría de Planeación Distrital	437	1,03%
Dirección de Apoyo Logístico	437	1,03%
División de Control Urbano	434	1,02%
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	420	0,99%
Industria y Comercio	420	0,99%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	419	0,98%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	410	0,96%
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	388	0,91%
Oficina Asesora de Control Interno	339	0,80%
Fondo Territorial de Pensiones	338	0,79%
Secretaría General	301	0,71%
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	298	0,70%
Servicios Públicos	286	0,67%
Secretaría de Hacienda Distrital	282	0,66%
Propiedad Horizontal	282	0,66%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	263	0,62%
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	225	0,53%
Impuesto Predial	220	0,52%
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	218	0,51%
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	212	0,50%
PQR	197	0,46%
Despacho Alcalde	192	0,45%
Atención a la Comunidad - DADIS	177	0,42%
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	156	0,37%
Operativa - DATT	155	0,36%
Cobro Persuasivo	145	0,34%



Oficina Asesora de Control Disciplinario	144	0,34%
Subdirección Técnica - SED	124	0,29%
Renta Ciudadana	120	0,28%
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	115	0,27%
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	109	0,26%
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	106	0,25%
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	102	0,24%
Dirección de Impuestos	98	0,23%
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	82	0,19%
Escuela Taller de Cartagena de Indias	70	0,16%
Oficina Asesora Jurídica TC	70	0,16%
TransCaribe S.A.	69	0,16%
Corporación de Turismo de Cartagena	68	0,16%
Unidad de Nomina	68	0,16%
Subdirección- DADIS	67	0,16%
División de Sistema de Información Geográfica	65	0,15%
Matriculas - DATT	64	0,15%
Escuela de Gobierno y Liderazgo	64	0,15%
División de Patrimonio Cultural IPCC	64	0,15%
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	58	0,14%
Administración Mercado	56	0,13%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	55	0,13%
Defensa Judicial	55	0,13%
Bomberos	48	0,11%
Cobertura Educativa - SED	42	0,10%
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	42	0,10%
Unidad Asesora de Contratación	41	0,10%
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	39	0,09%
Dinámica Urbana	36	0,08%
Oficina Asesora de Informática	31	0,07%
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	30	0,07%
Inspección de Policía Centro	28	0,07%
Tutelas Jurídica	27	0,06%
Inspección de Policía Ternera	27	0,06%
DistriSeguridad	25	0,06%
Talento Humano - SED	23	0,05%
Despacho DATT	18	0,04%
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	18	0,04%
Establecimiento Público Ambiental - EPA	17	0,04%
Oficina Asesora Planeación - EPA	16	0,04%
Secretaría de Turismo	16	0,04%
Archivo Central	15	0,04%
Dirección de Presupuesto	15	0,04%
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	14	0,03%
División Sistemas Impuestos	14	0,03%
Dirección Administrativa y Financiera - SED	13	0,03%
Inspección de Policía Boquilla	12	0,03%
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	12	0,03%
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	12	0,03%
Inspección de Policía Bocagrande	12	0,03%
Comisaría Permanente Turno 2	11	0,03%
Comisaría Permanente Turno 1	10	0,02%
Oficina de Cooperación Internacional	9	0,02%
Dirección de Contabilidad	9	0,02%
Oficina de Participación y Desarrollo Social - DADIS	7	0,02%



Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	7	0,02%
Inspección de Policía Bosque Manzanillo	7	0,02%
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	7	0,02%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	7	0,02%
Inspección de Policía Torices	7	0,02%
Inspección de Policía Blas de Lezo	7	0,02%
Corvivienda	6	0,01%
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	6	0,01%
Oficina Asesores de Despacho	6	0,01%
Secretaría Privada	5	0,01%
Dirección de Operaciones TC	5	0,01%
Inspección de Policía Arroyo Grande	5	0,01%
Inspección de Policía Esperanza	4	0,01%
Talento Humano DADIS	4	0,01%
Inspección de Policía Country	4	0,01%
Oficina de Transparencia	4	0,01%
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	3	0,01%
Inspección de Policía Arroyo de Piedra	3	0,01%
Inspección de Policía Isla del Rosario	3	0,01%
Inspección de Policía Ciudadela 2000	3	0,01%
Inspección y Vigilancia - SED	3	0,01%
Inspección de Policía Pasacaballos	3	0,01%
Inspección de Policía Santana	3	0,01%
Comisaría de Familia	2	0,00%
Semaforización - DATT	2	0,00%
Inspección de Policía Pozón	2	0,00%
Inspección de Policía Punta Canoa	2	0,00%
Pagaduría	2	0,00%
Inspección de Policía Chiquinquirá	2	0,00%
Inspección de Policía Bocachica	2	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera TC	2	0,00%
Comisaría Casa Justicia Chiquinquirá	2	0,00%
Inspección de Policía Tierra Bomba	2	0,00%
Contratación - DATT	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor	1	0,00%
Inspección de Policía Bayunca	1	0,00%
Dirección de Planeación - DADIS	1	0,00%
Oficina de Control Interno TC	1	0,00%
Inspección de Policía Pontezuela	1	0,00%
Cárcel Distrital	1	0,00%
Inspección de Policía Altos de Jardines	1	0,00%
Promoción Cultura - Fiestas - Festejos IPCC	1	0,00%
Inspección de Policía Amberes	1	0,00%
Dirección de Operaciones	1	0,00%
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	1	0,00%
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,00%
Total general	42563	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

Es importante recordar que la correspondencia en gestión debe ser cerrada por los responsables. En este sentido, se hace necesario hacer referencia al memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de octubre de 2022, el cual señala a los



supervisores la obligación de verificar la adecuada ejecución de lo establecido en los contratos y el correcto uso de la bandeja del SIGOB, advirtiendo sobre posibles sanciones en caso de incumplimiento.

Aunque este informe cubre todas las PQRSDf, es importante destacar que la clasificación de las Sugerencias, Denuncias y Felicidades no se incluye, ya que esta categorización no está disponible en el SIGOB. Esto representa una oportunidad de mejora para parametrizar el aplicativo y así poder incluir estas categorías en futuros informes.

Adicionalmente, se implementó una acción adicional para mejorar la gestión y reducir el gran número de PQRSDf pendientes. Se intervino el subproceso de PQRSDf, incorporando un control mediante un formato de **"Paz y Salvo Plataforma SIGOB"**. Este formato será utilizado y completado por los supervisores de los contratistas, quienes contarán con habilitación y usuario para acceder a la plataforma. Al finalizar el contrato, los supervisores deben certificar la conclusión de la atención de las asignaciones.

El documento "Paz y Salvo Plataforma SIGOB" está disponible en el siguiente enlace: <https://mipg.cartagena.gov.co/gestión-administrativa>

10. Percepción y satisfacción ciudadana

La Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano llevó a cabo una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por la Ventanilla Única. Esta encuesta recopiló tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre varios aspectos relacionados con la atención.

En este análisis, se presentarán los resultados de cada pregunta acompañados de las correspondientes gráficas para una visualización clara y precisa de los datos obtenidos. Estos resultados permitirán identificar tanto las fortalezas como las debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que posibilitará la implementación de mejoras para optimizar la atención al ciudadano.

La encuesta está conformada por 11 preguntas, distribuidas en 4 preguntas de información demográfica, 6 preguntas de calificación del servicio y 1 de observaciones generales. Las preguntas se agrupan por 3 indicadores (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan dé cuenta de un mismo concepto medible.



10.1. Ficha técnica

Año	2024
Periodo de análisis	Del 1 al 30 de septiembre
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en línea
Tamaño de la muestra en el periodo	485
Confiabilidad	95%
Margen de error	4,38%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>



10.2. Conceptos de la encuesta

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

(Glosario Función Pública) <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, tramite o servicio: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

Accesibilidad. Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, tramite o servicio a través de este canal de atención?: *Si o No.*

¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?: *Si o No.*

¿EL lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?: *Si o No.*

¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

Oportunidad. Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

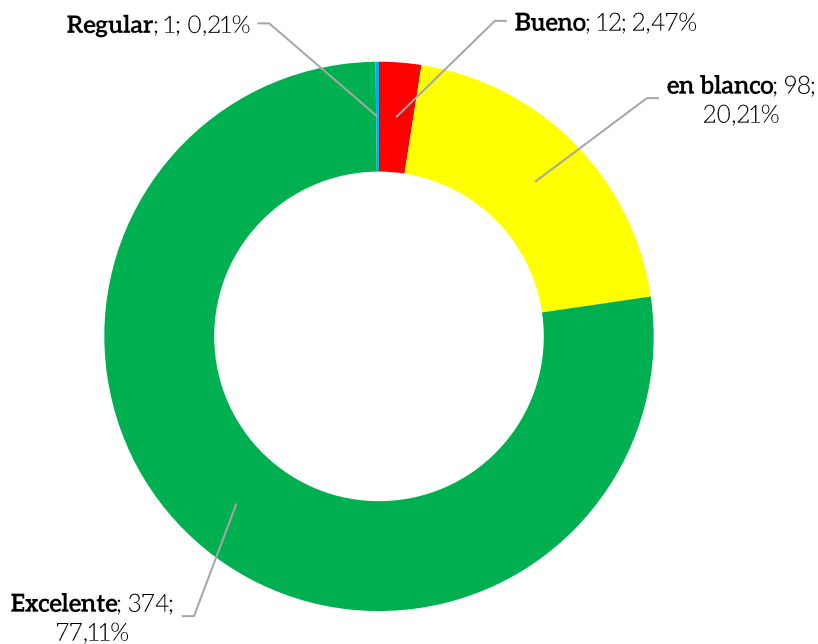


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, tramite o servicio: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

Grafica 4. Indicador de Efectividad - septiembre de 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

Los porcentajes reflejan una **satisfacción considerable** por parte de los participantes. El **77.11%** calificó la experiencia como “Excelente”, mientras que el **20.21%** se abstuvo de contestar. Además, el **2.47%** la calificó como “Bueno” y solo el **0.21%** la consideró “Regular”. Estos resultados indican una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de los usuarios al utilizar el canal para realizar sus gestiones.

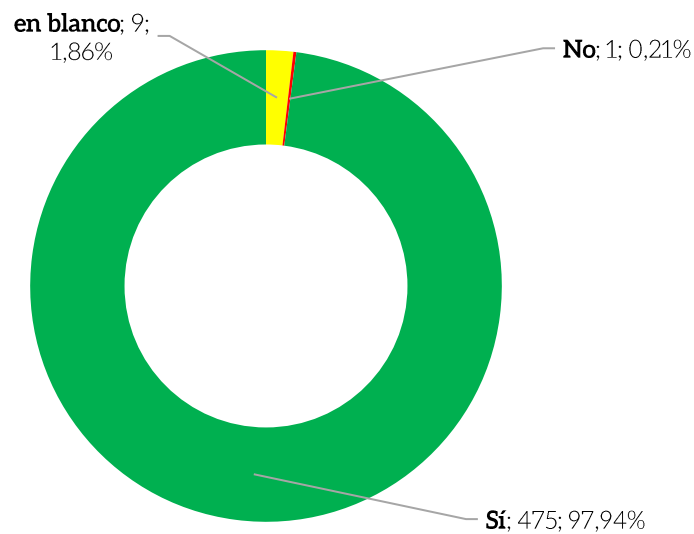
Este alto nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal ha logrado cumplir o superar las expectativas de la gran mayoría de los usuarios. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando constantemente el servicio para mantener altos niveles de calidad y abordar cualquier área de mejora que pueda surgir en el futuro.



2. Accesibilidad.

¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal de atención?: Si o No.

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) – septiembre de 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

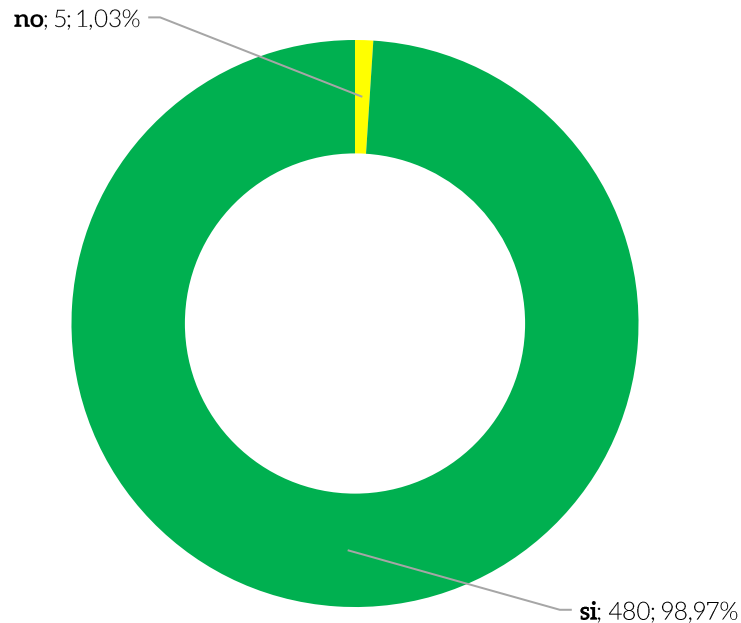
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de 485 encuestados, el **97.94%** de ellos respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

Este resultado sugiere que la mayoría de la población encuestada experimentó facilidad al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y eficacia en el proceso. Sin embargo, es crucial seguir monitoreando y evaluando continuamente el servicio debido a que hubo una disminución con respecto al mes anterior en el grado de satisfacción de los ciudadanos en este aspecto.



¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?: Si o No.

Grafica 6. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 2) – septiembre de 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

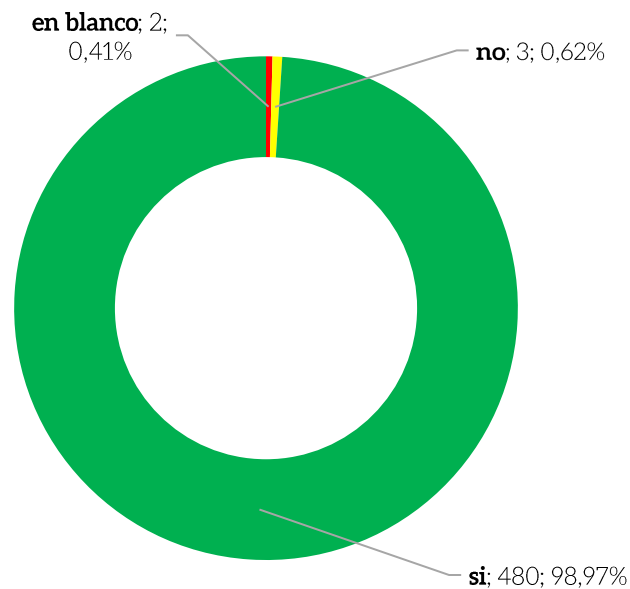
Estos porcentajes indican una abrumadora satisfacción con el lugar de atención. La gran mayoría de los participantes, el **98.97%**, expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado. El 1.03% de los encuestados que el lugar donde fueron atendidos no es de su agrado.

La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que la mayoría de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas. Aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo, es importante considerar estas opiniones para identificar posibles áreas de mejora y garantizar que el lugar de atención sea cómodo y agradable para todos los usuarios.



¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?: Si o No.

Grafica 7. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) – septiembre de 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

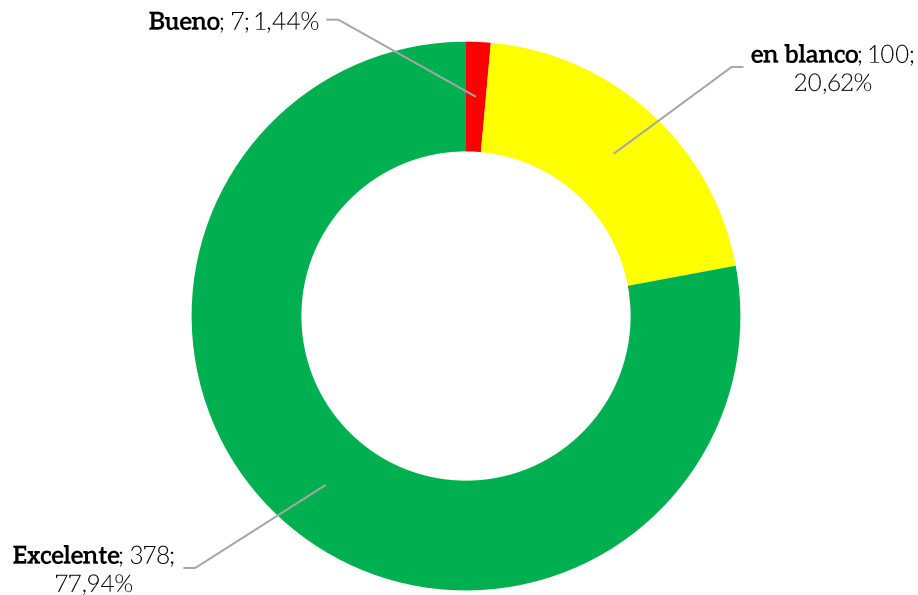
Estos porcentajes indican una alta satisfacción en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. La gran mayoría de los participantes, el **98.97%**, respondió afirmativamente, sugiriendo que el lenguaje empleado fue percibido como claro y sencillo, mientras que el 0.62% dio una respuesta negativa al lenguaje utilizado por el servidor público.

Aunque el 0.41% de los encuestados se abstuvo de responder a esta pregunta, es importante prestar atención a estos casos para identificar posibles áreas de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea accesible para todos los ciudadanos. Sin embargo, la mayoría de los participantes experimentó una comunicación efectiva y comprensible por parte del servidor público.



¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio?: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.

Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) – septiembre de 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

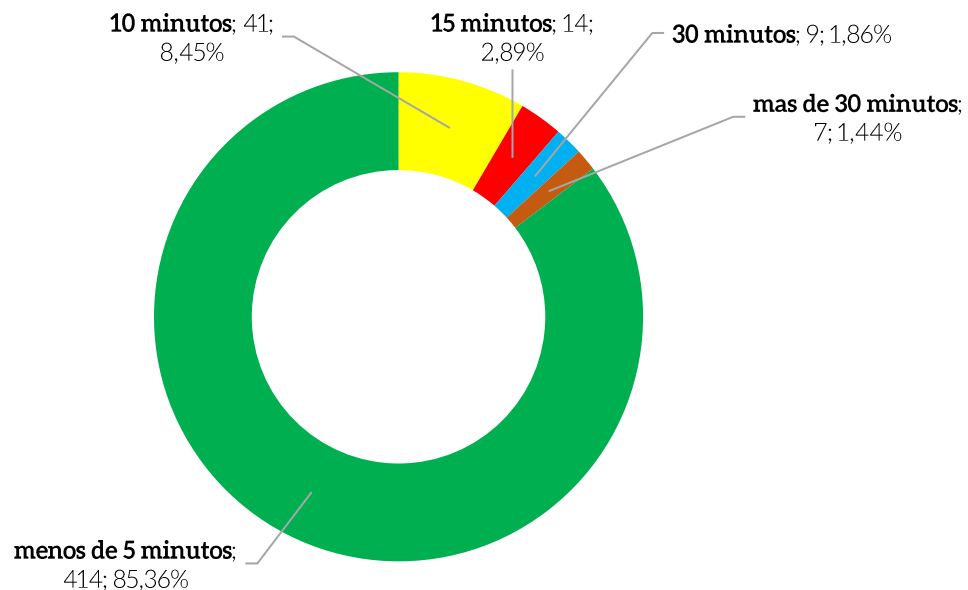
La gran mayoría de los encuestados, un **77.94%**, calificaron el trato recibido como 'Excelente', lo que refleja una **altísima satisfacción** con el servicio prestado. Este resultado es un claro indicativo de que los funcionarios están desempeñando su labor de manera excepcional. Sin embargo, el hecho de que un **20.62%** de los encuestados se haya abstenido de calificar sugiere que hay espacio para mejorar en términos de comunicación y claridad en el proceso de atención.



3. Oportunidad.

¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

Grafica 9. Indicador de Oportunidad – septiembre de 2024



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, un 85.36%, indicó que el tiempo empleado para radicar su solicitud, trámite o servicio fue menos de 5 minutos. Un 8.45% de los encuestados mencionó que se demoraron 10 minutos, mientras que un 2.89% indicó que el proceso les tomó 15 minutos. Solo un 1.86% de los ciudadanos respondió que se demoraron 30 minutos y un 1.44% señaló que el trámite les tomó más de 30 minutos.

En conclusión, la gran mayoría de los ciudadanos encuentra que el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios es rápido y eficiente, con más del 85% completándolo en menos de 5 minutos. Esto sugiere que el sistema actual es efectivo para la mayoría de los usuarios, aunque hay una pequeña proporción que experimenta tiempos de espera más largos.



11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de septiembre de 2024, con fecha de corte al 30 de septiembre de 2024.

El total de los requerimientos presentados ante el Distrito son ingresados y radicados a través del SIGOB, aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

Durante septiembre, la ciudadanía prefirió el canal correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 43 % que son representadas en un total de 6.498 radicaciones, seguido del presencial (39%) y la página web (18%). Las dependencias más solicitadas fueron la Secretaría de Hacienda y el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte - DATT, lo cual ha sido el mismo comportamiento durante todo el 2024.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 325 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes (147) durante septiembre de 2024.

Se observa que la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, la Oficina Jurídica, y la Dirección Administrativa de Talento Humano dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **108 quejas** y **7 reclamos**. Este análisis se ha enfocado en identificar las dependencias con mayor número de quejas y reclamos, y evaluar las áreas que requieren mayor atención y mejora para optimizar la gestión pública y la satisfacción ciudadana.

Las dependencias con el mayor porcentaje de quejas fueron:

- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): Esta dependencia registró el mayor número de quejas, indicando la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con la salud pública y atención al ciudadano (30,5%).
- Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana: También presentó un alto número de quejas, sugiriendo deficiencias en la gestión interna y en la atención de las solicitudes y problemas de la ciudadanía (16,6%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:



- Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS: esta dependencia también registró un alto número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio (42,8%).

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 30.15% de los radicados del mes de septiembre fueron gestionados durante el período, lo que representa 4.590 solicitudes, mientras que 10.633 radicaciones (69.85% del total de septiembre) permanecen pendientes de atención.

Se implementó una acción adicional para mejorar la gestión y reducir el gran número de PQRSDf pendientes. Se intervino el subproceso de PQRSDf, incorporando un control mediante un formato de "Paz y Salvo Plataforma SIGOB". Este formato será utilizado y completado por los supervisores de los contratistas, quienes contarán con habilitación y usuario para acceder a la plataforma. Al finalizar el contrato, los supervisores deben certificar la conclusión de la atención de las asignaciones.

Los resultados de la encuesta de satisfacción en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en el Distrito de Cartagena de Indias revelan una elevada satisfacción general entre los usuarios. La totalidad de los participantes percibe el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios como fácil, destacando la eficacia y accesibilidad del servicio.

La oportunidad en el tiempo de radicación es evidente, con la mayoría de los usuarios completando sus gestiones en menos de 5 minutos. La satisfacción se refleja no solo en la rapidez sino también en la calidad del trato recibido por parte de los funcionarios, que la gran mayoría calificó como "Excelente".

La comunicación a través del canal de atención, tanto en términos de lenguaje utilizado como en la claridad de la información proporcionada, ha sido altamente positiva, respaldando la efectividad de la Ventanilla Única en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

A pesar de estos resultados alentadores, se destaca la importancia de mantener una vigilancia continua sobre la calidad del servicio, especialmente atendiendo a los casos menos favorables o áreas de posible mejora señaladas por una minoría de participantes. Este enfoque proactivo asegurará que la experiencia del usuario se mantenga consistente y positiva a medida que evolucionan las necesidades y expectativas de la comunidad.



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias